

## DINAMIKA PERAN DAN CYBERLOAFING

Nanny Nydia  
Fahrudin Js Pareke

Fakultas Ekonomi, Universitas Bengkulu, Indonesia

### Abstrack

*The existence of the internet can help activities in running a company, and it is very useful for improving internal and external communication, and also able to strive for more efficient services. So that internet usage has become an unavoidable need. However, it is still much more employees use the internet that has nothing to do with work, called cyberloafing behavior. The current study intend to investigate the dynamic of employee's role in the work place, such as role conflict, role ambiguity, role overload, and its relation to the cyberloafing. The goal of the research is to test the effect of role conflict, role ambiguity, and role overload on cyberloafing. Eighty employees from a private company located in Bengkulu city choosen as sample frame of the research. The Multiple Regression Analysis was employed to test the research hypotheses. The research concluded that role conflict and role ambiguity affect the cyberloafing behavior positively, while the role overload affect the cyberloafing behavior negatively*

**Keywords:** Role Conflict; Role Ambiguity; Role Overload; Cyberloafing

### Abstrak

Keberadaan internet dapat membantu kegiatan dalam menjalankan perusahaan, dan sangat berguna untuk meningkatkan komunikasi internal dan eksternal, dan juga mampu mengupayakan layanan yang lebih efisien. Sehingga penggunaan internet sudah menjadi kebutuhan yang tak terhindarkan. Namun, masih jauh lebih banyak karyawan menggunakan internet yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, yang disebut perilaku *cyberloafing*. Studi saat ini bermaksud untuk menyelidiki dinamika peran karyawan di tempat kerja, seperti konflik peran, ambiguitas peran, kelebihan peran, dan hubungannya dengan cyberloafing. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran pada *cyberloafing*. Delapan puluh karyawan dari perusahaan swasta yang berlokasi di kota Bengkulu dipilih sebagai kerangka sampel penelitian. Analisis Regresi Berganda digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Penelitian menyimpulkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran mempengaruhi perilaku cyberloafing secara positif, sementara peran yang berlebihan mempengaruhi perilaku cyberloafing secara negatif.

**Kata kunci:** Konflik Peran; Ambiguitas Peran; Peran Berlebihan; *Cyberloafing*

**Article History:** Received: (02-09-2019); Revised: (09-10-2019); and Published: (31-10-2019)

**Copyright © 2019 Nanny Nydia, Fahrudin Js Pareke**

**How to cite this article:** Nydia, N., dan Pareke, F. J. (2019). Dinamika Peran dan Cyberloafing. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*. 14(2), 139-147

## PENDAHULUAN

Adanya penggunaan internet membawa manfaat untuk meningkatkan komunikasi internal dan juga komunikasi eksternal organisasi. Kominformo mencatat bahwa pada tahun 2014 (Kemkominfo, 2014) Indonesia merupakan Negara ke-8 sebagai Negara dengan tingkat penggunaan internet yang tinggi dengan 82 juta orang pengguna internet. Pada tahun 2016 meningkat sebanyak 51,8 persen yaitu sebesar 132,7 juta pengguna internet (Kemkominfo, 2016). Dengan demikian, para karyawan juga dituntut untuk mampu mengikuti perkembangan yang ada. Namun demikian, tidak sedikit karyawan menggunakan internet untuk tujuan tidak ada kaitannya dengan pekerjaan, diistilahkan dengan perilaku *cyberloafing*,

*Cyberloafing* didefinisikan sebagai penggunaan internet dan teknologi selama jam kerja untuk keperluan pribadi (Vitak, 2011). Perilaku *cyberloafing* dapat mengakibatkan turunnya produktivitas kerja berkisar pada angka 30% - 40% dan akan menimbulkan biaya organisasi setiap tahun sebesar 54 milyar dollar (Herdiati *et al.*, 2015).

Perilaku *cyberloafing* seringkali timbul karena stress kerja (Haydee dan Raymund, 2016). Stress menimbulkan persepsi dan tanggapan terhadap kondisi yang dihadapi. Persepsi dapat muncul dalam bentuk kesadaran akan adanya tuntutan, tantangan atau ancaman. Sedangkan tanggapan terhadap stress mencakup emosional, fisiologis, kognitif dan perubahan perilaku. Dengan adanya hal tersebut maka karyawan akan berusaha untuk menanggulangi stres yang sedang mereka rasakan atau alami.

Stress dipicu oleh berbagai sebab, salah satunya adalah karena adanya tuntutan peran yang harus dilakukan oleh karyawan yang ada di dalam organisasi. Tuntutan peran yang seringkali menimbulkan ambiguitas peran (*role ambiguity*), konflik peran (*role conflict*), dan peran yang berlebihan (*role overload*). Schmidt (2012) mengemukakan bahwa ambiguitas peran (*role ambiguity*) merupakan hasil dari kurangnya informasi dan karenanya hilang kejelasan dalam posisi pekerjaan tertentu, membuat karyawan tidak yakin tentang peran, tujuan pekerjaan, dan tanggung jawab mereka. Karenanya *role ambiguity* adalah sebagai dasar pemicu stress dapat menimbulkan suatu perasaan yang terasa tidak aman bahkan tidak menentu, dan perasaan tidak mengerti apa yang diharapkan darinya, tidak mengerti wewenangnya yang akan menyebabkan terjadinya halangan tersendiri dalam melaksanakan tugasnya (Rizzo *et al.*, 1970).

Konflik peran (*role conflict*) akan muncul ketika suatu ekspektasi yang berkaitan dengan pekerjaan mengalami suatu konflik terhadap ekspektasi lainnya, seperti halnya konflik peran suatu pekerjaan yang menuntut harus bisa menyesuaikan diri dengan pihak yang dianggap kurang cocok terhadap seorang individu. Bagi beberapa individu tertentu konflik peran akan mempunyai pengaruh yang signifikan, tanpa memandang apakah konflik timbul karena kebijakan organisasi, atau karena orang lain (Ivanicevich

dan Donnelly, 2007: 298). Jika konflik peran tersebut terjadi maka akan menimbulkan suasana yang tidak menyenangkan, dan terkesan serba salah dan seperti dalam situasi yang terombang-ambing.

Peran yang berlebihan (*role overload*) menggambarkan situasi di mana karyawan merasa bahwa ada terlalu banyak tanggung jawab atau kegiatan yang diharapkan dari mereka dalam rentang waktu yang tersedia, kemampuan mereka, dan kendala lainnya (Rizzo et al., 1970). Inkonsistensi waktu berarti bahwa karyawan merasa ada terlalu banyak hal yang harus dilakukan. Menurut French dan Caplan (1973) peran yang berlebihan dilihat dari sisi hal kualitatif dan kuantitatif. Kelebihan kuantitatif mengacu pada situasi di mana seseorang memiliki terlalu banyak peran yang harus dilakukan. Beban peran secara kualitatif adalah ketika individu yang bekerja tidak dapat memenuhi tuntutan yang sudah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh dinamika peran yang dialami karyawan (*role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*) terhadap perilaku *cyberloafing*

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Pengaruh *Role Conflict* Pada *Cyberloafing***

*Cyberloafing* ditandai dengan perilaku mengakses internet untuk hal-hal yang tidak berhubungan dan memiliki efek positif terhadap pekerjaan. *Cyberloafing* umumnya dilakukan untuk menghilangkan kebosanan, kelelahan, atau stress, kepuasan kerja yang lebih besar atau kreativitas, bersenang-senang, rekreasi dan penyegaran (Vitak et al., 2011). Perilaku yang cenderung mengarah ke *cyberloafing* tidak pada seluruh stressor, namun lebih merujuk pada *role conflict* dan *role ambiguity* (Henle & Blanchard, 2008). Bila dilihat dari sisi *role conflict* menurut Rizzo et al (1970) *role conflict* ini timbul karena adanya suatu tuntutan yang bertentangan, yang bisa berupa konflik dan karena suatu tuntutan yang bertentangan, baik itu tuntutan kerja dengan karyawan lain atau kebijakan yang ada. Menurut penelitian yang dikemukakan oleh Lim (2002), 37% terjadinya *cyberloafing* di tempat kerja karena tingginya *role conflict*. Penelitian oleh Henle and Blanchard (2008) menyimpulkan bahwa Karyawan cenderung menunjukkan perilaku *cyberloafing* ketika ada konflik peran.

Hipotesis 1: *Role conflict* berpengaruh positif terhadap perilaku *cyberloafing*

### **Pengaruh *Role Ambiguity* Pada *Cyberloafing***

Menurut Rizzo et al. (1970), ambiguitas peran atau *role ambiguity* muncul karena adanya rasa ketidakpercayaan terhadap kewajiban serta harapan, karena ketidakjelasan pedoman di dalamnya. Jika seseorang tidak mengerti apa wewenangnya, tidak mengerti apa yang diharapkan dari dirinya dan dalam kondisi seperti ini maka akan timbul *role ambiguity*. *Role ambiguity* akan menyebabkan halangan tersendiri dalam pelaksanaan tugasnya karena akan timbul perasaan yang kurang nyaman, dan perasaan yang tidak menentu (Rizzo et al., 1970). Kondisi ini

dapat memberikan dorongan seseorang untuk berusaha mengatasinya dengan cara mengakses internet yang ditujukan untuk kepentingan pribadinya sendiri (Garrett dan Danzinger., 2008). Berdasarkan penelitian oleh Henle and Blanchard (2008), karyawan cenderung menunjukkan perilaku *cyberloafing* ketika peran yang dirasa membingungkan.

Hipotesis 2: *Role ambiguity* berpengaruh positif terhadap perilaku *cyberloafing*

### **Pengaruh *Role Overload* Pada *Cyberloafing***

*Role overload* terjadi ketika seseorang dibebani terlalu banyak pekerjaan dengan waktu dan kemampuan yang terbatas (Lina, 2018). Menurut French dan Caplan (1973), *role overload* memiliki dua sisi kelebihan, kelebihan kualitatif dan kuantitatif. Kelebihan kuantitatif mengacu pada memiliki terlalu banyak yang harus dilakukan, sedangkan kelebihan kualitatif berarti harus melakukan tugas-tugas yang terlalu sulit. Menurut (Lim, 2002), 37% terjadinya *cyberloafing* di tempat kerja karena tingginya *role conflict*. Namun demikian, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa sekitar 52% merasa aneh melakukan tindakan *cyberloafing* jika merasa pekerjaan yang seharusnya dikerjakan ternyata belum selesai. Artinya ketika seseorang merasa banyak pekerjaan yang harus dilakukan, cenderung dia akan menyelesaikan pekerjaannya terlebih dahulu, yang mana ini tidak terlalu merujuk pada perilaku *cyberloafing*. Namun demikian, penelitian yang dilakukan Hardiani (2018) menemukan bukti empiris yang berbeda, peran yang berlebihan tidak mempengaruhi munculnya *cyberloafing*.

Hipotesis 3: *Role overload* berpengaruh negatif terhadap perilaku *cyberloafing*

### **METODE PENELITIAN**

Kerangka sampel untuk penelitian ini adalah seluruh karyawan pada sebuah perusahaan otomotif di Kota Bengkulu. Sebanyak 60 orang responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Sebanyak 66,7% responden berjenis kelamin laki-laki, 50% berusia 21-30 tahun, 85% sarjana, dan dengan masa kerja lebih dari 2 tahun. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Rizzo et al. (1970), dan Liem et al. (2012). Kuesioner didistribusikan secara langsung kepada responden. Menggunakan skala Likert 5 poin, 1= sangat tidak setuju, hingga 5 = sangat setuju. Analisis validitas konstruk diinterpretasikan dengan nilai KMO (Kaiser-Meyer Olkins)  $\geq 0,6$  dan nilai Barlett's *test of sphericity* signifikan pada level  $\leq 0,05$ , Analisis reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's alpha*  $\geq 0,6$ . Pengujian hipotesis menggunakan Analisis Regresi Berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 menyajikan Standard deviasi, *intercorelations* dan *Cronbach's Coefficient Alpha* (angka dalam kurung) untuk semua variabel penelitian. Interkorelasi untuk semua variabel mewakili arah yang diharapkan. Reabilitas semua variabel masuk dalam kategori baik, mulai dari 0,863 hingga 0,93.

**Tabel 1.**  
Mean, Standar Deviasi, dan Korelasi antar Variabel Penelitian

Variabel	Mean	SD	1	2	3	4
1. Role Conflict ( $X_1$ )	60.1000	7.46449	(0.864)			
2. Role Ambiguity ( $X_2$ )	71.6333	8.96314	.365** .004	(0.863)		
3. Role overload ( $X_3$ )	25.9333	3.78609	-.192 .142	-.127 .333	(0.93)	
4. Cyberloafing (Y)	45.0167	6.54707	.412** .001	.385** .002	-.325* .011	(0.867)

\*\*Korelasi signifikan pada taraf 0.01

\*Korelasi signifikan pada taraf 0.05.

Hasil uji hipotesis dengan Analisis Regresi Berganda disajikan pada Tabel 2. Nilai F untuk menguji kelayakan model regresi,  $R^2$  untuk melihat kemampuan variabel-variabel independen menjelaskan varians data pada variabel dependen, dan nilai betha ( $\beta$ ) untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 2.**  
Hasil Analisis Regresi

Variabel	value	$\beta$	T	Sig
<i>Role conflict</i>		.273	2.224	.030
<i>Role ambiguity</i>		.255	2.104	.040
<i>Role overload</i>		-.240	-2.086	.042
$R^2$	.289			
F	7.576			0,000

Tabel 2 menunjukkan bahwa model persamaan regresi yang diuji adalah baik dengan tingkat signifikansi  $< 0.000$ . Nilai *R Square* sebesar 0.289 menunjukkan bahwa ketiga variabel *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* mampu menjelaskan 28,9% varians data pada variabel *cyberloafing*, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Selanjutnya, hasil analisis

memberikan bukti bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap perilaku *cyberloafing*. Sedangkan *role overload* memiliki pengaruh negatif terhadap perilaku *cyberloafing*.

Studi ini menemukan bahwa *role conflict* yang dirasakan karyawan memiliki pengaruh positif terhadap perilaku *cyberloafing*. Temuan ini konsisten dengan Henle and Blanchard (2008) yang menyimpulkan bahwa Karyawan cenderung menunjukkan perilaku *cyberloafing* ketika ada konflik peran. Semakin tinggi seseorang merasakan adanya *role conflict* maka akan semakin tinggi juga kecenderungan orang tersebut untuk melakukan perilaku *cyberloafing*. Konflik peran akan muncul ketika ekspektasi yang berkaitan dengan pekerjaan bertentangan dengan ekspektasi lainnya, misalnya suatu pekerjaan yang menuntut harus bisa menyesuaikan diri dengan pihak yang dianggap kurang cocok. Konflik peran akan mempunyai pengaruh yang signifikan, tanpa memandang apakah konflik timbul karena kebijakan organisasi, atau karena orang lain Ivanicevich dan Donnely (2007: 298).

Dalam suatu kondisi adanya ketidak-konsistenan dari berbagai pihak atau adanya perbedaan persepsi yang dirasa antara tuntutan peran serta kebutuhan yang dirasa, dan terasa terkejar dengan waktu saat menyelesaikan tugas kondisi ini akan menimbulkan konflik sehingganya jika konflik peran tersebut terjadi maka akan menimbulkan suatu suasana yang tidak menyenangkan, dan terkesan serba salah dan seperti dalam situasi yang terombang-ambing. Faktor penyebab pengaruh *role conflict* ini ketika ada ketidakcocokan antara beberapa harapan kerja. *Role conflict* terjadi atas dasar tidak sepadannya harapan dan suatu tuntutan yang berkaitan dengan peran yang dijalani seseorang (Lina, 2017).

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa *role ambiguity* yang dirasakan karyawan berpengaruh positif terhadap perilaku *cyberloafing*. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Henle and Blanchard (2008), karyawan cenderung menunjukkan perilaku *cyberloafing* ketika peran yang dirasa membingungkan. Ambiguitas peran merupakan hasil dari kurangnya informasi dan karenanya hilang kejelasan dalam posisi pekerjaan tertentu, membuat karyawan tidak yakin tentang peran, tujuan pekerjaan, dan tanggung jawabnya (Schmidt, 2012). *Role ambiguity* dapat menimbulkan suatu perasaan yang tidak aman bahkan tidak menentu, dan perasaan tidak mengerti apa yang diharapkan darinya. Tidak mengerti wewenangnya akan menyebabkan terjadinya halangan tersendiri dalam melaksanakan tugas (Rizzo et al., 1970). Selanjutnya, jika suatu harapan tersebut dirasa sulit dipenuhi maka akan menimbulkan adanya suatu konflik peran (Robbins, 2008).

Penelitian ini juga menemukan bahwa *role overload* berpengaruh negatif terhadap *cyberloafing*. *Role overload* terjadi ketika seseorang dibebani terlalu banyak peran dengan waktu dan kemampuan yang terbatas Lina (2018). Peran yang berlebihan, baik kelebihan secara kuantitatif maupun kualitatif, akan menyebabkan kejenuhan dan stress akibat beban kerja, serta merasa kemampuan yang ada di dalam

diri tidak bisa memecahkan tuntutan tugas yang menyebabkan kelelahan (Bhanugopan, 2006). Namun demikian, kondisi stress yang timbul karena kelebihan peran tidak mendorong karyawan untuk melakukan lebih banyak *cyberloafing*. Bahkan, karyawan malah akan tidak memiliki waktu untuk *cyberloafing*, atau tidak bisa mengambil manfaat dari aktifitas *cyberloafing*.

Berbeda dengan kesimpulan Hardiani (2018), yang menemukan bahwa peran berlebihan tidak mempengaruhi munculnya perilaku *cyberloafing*. Penelitian ini menemukan bahwa karyawan yang mengalami kelebihan peran cenderung melakukan lebih sedikit *cyberloafing*. Sejalan dengan kesimpulan yang dikemukakan Lim (2002), karyawan akan merasa aneh melakukan tindakan *cyberloafing* jika peran yang seharusnya dilakukan ternyata belum selesai. Artinya ketika seseorang merasa banyak peran yang harus dilakukan, maka ia akan cenderung menyelesaikan pekerjaannya terlebih dahulu.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *role conflict* yang dirasakan karyawan memiliki pengaruh positif terhadap perilaku *cyberloafing*. Semakin tinggi seseorang merasakan adanya *role conflict* maka akan semakin tinggi juga kecenderungan orang tersebut untuk melakukan *cyberloafing*. *Role ambiguity* berpengaruh terhadap perilaku *cyberloafing*, semakin tinggi ambiguitas peran yang dirasakan oleh seorang karyawan maka akan menimbulkan perasaan yang tidak nyaman serta perasaan yang tidak menentu, dan cenderung menggiring karyawan tersebut untuk memerankan perilaku *cyberloafing*. *Role overload* berpengaruh negatif terhadap perilaku *cyberloafing*, artinya semakin tinggi *role overload* yang dirasakan seorang karyawan maka akan semakin rendah tingkat *cyberloafing* yang dia lakukan. Ketika seseorang merasa banyak peran yang harus dilakukan, maka orang tersebut cenderung akan memenuhi peran-perannya terlebih dahulu, sehingga kesempatan untuk melakukan *cyberloafing* menjadi semakin berkurang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bhanugopan, R., & Fish, A. 2006. An empirical investigation of job burnout among expatriates. *Personnel Review*, 35(4): 449-468.
- French, J.R.P. and Caplan, R.D. 1973: Organizational Stress and Individual Strain. In A.J. Garrett, K. & Danziger, J. 2008. Disaffection or expected outcomes: Understanding personal internet use during work. *Journal of Computer Mediated Communication*, 13: 937-958.

- Hardiani, w. A. Ayu, Rahardja, e., & Yuniawan, A. 2018. Effect of role conflict and role overload to burnout and its impact on cyberloafing (study on pt pln (persero) pusat manajemen konstruksi). *Jurnal bisnis strategi*, 26(2): 89.
- Haydee and Raymund B. Gemora. 2016. Causes and effects of stress among faculty members in a state university. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 4 (1):18 27
- Henle, C. A and Blanchard, A. L. 2008. The interaction of work stressor and organizational sanctions on cyberloafing. *Journal of Managerial Issues*, 20: 383-400
- Herdiati et al. 2015. Pengaruh Stresor Kerja dan Persepsi Sanksi Organisasi terhadap Perilaku Cyberloafing. *Jurnal Pustaka Kesehatan*, 3 (1):?
- Ivancevich, J.M., Konopaske,R., & Matteson, M.T. 2007. *Perilaku manajemen organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kemkominfo. 2014. *Kemkominfo: Pengguna Internet di Indonesia Capai 82 Juta*. [Online]. Tersedia: [https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3980/Kemkominfo%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+Capai+82+Juta/0/berita\\_satker](https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3980/Kemkominfo%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+Capai+82+Juta/0/berita_satker). Diakses pada tanggal [11 oktober 2018].
- Kemkominfo. 2016. *Kemkominfo: 2016 pengguna internet di Indonesia capai 132juta*. [online]. Tersedia: <https://tekno.kompas.com/read/2016/10/24/15064727/2016.pengguna.internet.di.indonesia.capai.132.juta>. Diakses pada tanggal [11 oktober 2018].
- Lim Vivien K.G. and Don J.Q., Chen. 2012. Cyberloafing at the workplace: gain or drain on work? *Behaviour and Information Technology*, 31(4): 343-353
- Lim, V. K. G. (2002). The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 675–694.
- Lina .(2017), Pengaruh role stressor terhadap burnout dan perbedaan burnout berdasarkan bender: studi empiris pada mahasiswa. *Jurnal Akuntansi Maranatha*, ?(1): 62-71
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. 1970. Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, (15): 150-163.

Robbin, Stephen P & Timothy A Judge .2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.

Schmidt, S., Roesler, U., Kusserow, T., & Rau, R. 2012. Uncertainty in the workplace: examining role ambiguity and role conflict, and their link to depression—a meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(1), 91–106.

Vitak J. C, & LaRose, R. 2011. Personal internet use at work: understanding cyberslacking. *Computers in Human Behavior* 27: 1751–1759